

DAFTAR PUSTAKA

- Andika Yulian Asetyo. 2009. “Analisis Pengaruh *Implementasi Relationship Marketing* di RSI YARSIS Pada Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan dan Kualitas Pelayanan”. Skripsi FE UMS. Surakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, cet. XII, ed. Revisi V: Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, S. 1997. *Reliabilitas dan Validitas*, Tangerang: Sigma Alpha.
- Buchari, Alma. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung: CV Alfabeta
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: Gramedia.
- Febra Hardiwan, Imam Mahdi. 2005. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol.3 No.1 hal 11-20. FE UNS. Surakarta.
- Ginanjar Taufika Rahman. 2010. “Pengaruh Implementasi *Relationship Marketing* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Yogyakarta”. Skripsi FE UIN. Yogyakarta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : How to Keep it. How to Earn It*. Edisi Revisi X. Bahasa Indonesia. Jakarta: Erlangga.
- Hamdi, M. Si. 2007. *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*. Malang: UMM Press.
- Haruna, S. 1997. “*The Implementation of Relationship Proses By Bauraq : The Customer’s Perspective*”, Kelola Gadjah Mada University Business Review, Vol. 15 hal .24-37.
- Indriantoro, N dan Supomo, B. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Tangerang: BPFE.
- Kartajaya, Hermawan. 2003. *Mark Plus On Strategic : 12 tahun Perjalanan MarkPlus & Co Membangun Strategi Perusahaan*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Kartini, Dwi. 2003. *Loyalitas Anggota*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management*. Jakarta: Pearson International Edition.

- _____. 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kuncoro, M. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi : Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis*. Jakarta: Erlangga
- Nur Muhammad. 2006. *Jurnal Perusahaan Perkebunan Kelapa Sawit*. PT. London Kelapa Sawit. Sumatera Selatan.
- Render, B. And Heizer, J. 2001. *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Saladin, Djaslim. 2003. *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Shenfri Sardi. 2009. “Pengaruh *Internal Organization Relationship* dan *Employee Costumer Relationship* Terhadap Pemberdayaan Karyawan di Universitas Muhammadiyah Surakarta”. Skripsi FE UMS. Surakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketujuh. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Tim Penyusun. 2009. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- <http://www.geoogle.co.id>. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol. 1 No. 1, 2005, sentak. multiply. com.pdf. Diakses tanggal 14 Juli 2011.
- <http://www.geoogle.co.id>. *Etika Bisnis dalam Islam*, Diakses pada 16 Juli 2011.

